# 信访人员个人工作总结

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-09-27

*信访人员个人工作总结（推荐18篇）由“”投稿提供，以下是小编帮大家整理后的信访人员个人工作总结，欢迎大家收藏分享。篇1：信访人员个人工作总结乡镇信访工作是属于群众性工作，这里面涉及百姓切身利益问题特别多。如何维护群众利益，处理和解决各种错误...*

信访人员个人工作总结（推荐18篇）由“”投稿提供，以下是小编帮大家整理后的信访人员个人工作总结，欢迎大家收藏分享。

篇1：信访人员个人工作总结

乡镇信访工作是属于群众性工作，这里面涉及百姓切身利益问题特别多。如何维护群众利益，处理和解决各种错误复杂的矛盾和纠纷，为构建和谐社会服务，是我们基层干部工作中所面临的严峻课题。我认为做好乡镇信访工作，要从群众自身利益出发，以情感人，以理服人，达到协调为主，化解矛盾，稳定一方的效果。以下是我个人在工作中的一些想法，特此总结如下：

一、认真处理信访过程中的重要问题

信访过程中存在的重点、难点、热点问题，我们要认真进行梳理，分类编排，分清主次和轻重缓急。特别是涉及到群众根本利益的重大问题，要有“处理问题不过夜”的精神状态，采取重点问题重点解决。解决重点问题还要立足于一次性解决，不留“后遗症”，避免拖泥带水，注意重复反复。对那些事关经济发展、乡村稳定和谐、政策大局的重大信访案件，一定要认真对待，及时解决，要有政策、有办法、有措施，集中时间和精力，专题处理。

二、加强信访工作认识

在当前工作中，我们充分认识做好新形势下信访工作的重要性，增强责任感和紧迫感。抓信访就是抓发展。发展是第一要务，要发展必然面对这样那样的问题。跨省联合重组、公司制改造、用工分配制度改革等都有可能产生一些社会矛盾。只有解决好这些矛盾，才能更好更快推动工作。因此，抓发展就必须抓信访问题的解决，在解决问题中加快发展。抓信访就是抓民生。来信来访大多数反映的是上访人自身无力解决的实际困难和问题，涉及群众的具体利益。群众利益无小事。我们讲坚持以人为本、执政为民，就是要从事关群众切身利益的每件具体事情做起。抓信访问题的解决，就是为群众办实事、做好事，就是排民难、解民忧。抓信访就是抓稳定。促进社会公平正义，必须调动一切积极因素，妥善协调各方面的利益关系。信访问题是利益调整问题，是人民内部矛盾，这个矛盾解决不好，始终是社会不稳定的隐患。一些小的问题如不严肃对待、认真处理，就会拖成大事、酿成大祸，就会影响社会和谐、影响大局稳定。抓信访就是抓作风。信访反映的问题大多数是工作中的问题，信访问题的解决也是个工作问题。一般来说，哪里的干部工作扎实、作风务实，那里的信访就少，即使有了信访也能得到很好的解决。所以说，做好信访工作实质上是一个干部作风问题。掌握政策，把握分寸，是处理信访案件的关键。在具体实践过程中要做到“坚决”、“圆滑”、“灵巧”。所谓“坚决”是对那些政策不允许的或无理纠缠的上访者，要把话讲得“坚决”，不要留尾巴，使之死心。所谓“圆滑”，是对那些可能是因决策不当、决策失误或干部作风粗暴、违法乱纪等引发的矛盾，我们要设身处地地为当事人着想。理解上访群众的苦衷，热情接待。耐心细心地倾听他们的陈述。通过细致耐心地思想工作，想方设法把该解决、能解决的问题解决好。所谓“灵巧”，是对那些邻里之间、村组之间，因水、电、路、屋场等引发的纠纷，我们要在调查的基础上，辨证地、客观地向双方做好解释，把话讲灵巧，指出他们这样做会有什么后果，反之会有什么好处等等，使双方心平气和，愿意坐下来解决问题。

三、辨别信访工作中的真假问题

作为信访工作者，我们要在敏感、矛盾比较集中的时期，要高度警觉，去伪存真。如在村换届或干部调配比较集中时期，在改革和发展最快、最关键时期，会有个别人因私欲得不到满足，“红眼病”发作，私心膨胀，乱发信件。其目的是打击、搞臭别人，或想踩别人身上往上爬。对这种现象，作为领导干部要特别注意，防止让虚假信访干扰我们的工作，程序搞乱;防止让虚假信件模糊我们的“眼睛”，黑白颠倒;防止以反映干部的信件多少来定性、定论，处理差错。在工作中要认真区别真假，历史地、辨证地、主次分明地看干部的一贯表现，保护好真正过硬的干部，不让小人占便宜。并且信访案件，大量反映的是人民内部矛盾，是非抗性的矛盾。我们要在信访工作中坚持把大事化小、小事化了，没事最好。近年来，我们抓住集中处理信访突出问题及群体性事件的机遇，组织信访问题大排查，分别列出多个重点问题，责成驻村干部会同村支两委一起解决，取得了比较好的效果。同时，对这些社会问题，我们要强调及时解决。这类问题，大多是由于在初始阶段处置不当引起的，结果是没事搞成有事，小事搞成大事。所以，信访工作及时协调，在于防、在于疏，而不是单纯地去堵。

四、有效做好上访势头遏制工作

遏制上访多发势头，减少非正常上访现象发生，关键在于及时化解矛盾，妥善处置信访问题。解决不好、处置不当，就有可能使信访变上访，小事变大事，正常访变越级访，容易解决的问题变老大难问题，非对抗性上访变对抗性上访。要重调处。要带着责任和感情。对群众反映的问题，要带着责任、带着感情，依法依规、及时高效地做好调处工作，从源头上减少信访的发生。能解决的，要一步到位，帮助解决;一时难以解决的，要做好解释工作，并积极创造条件加以解决;确实无法解决的，也要做耐心细致的说服疏导工作。要抓稳控。进一步建立完善稳控制度，对老上访户和可能越级非正常上访的人员，严格落实“人盯人”、“几盯一”的稳控措施，密切关注动向，及时掌握动态，确保不脱离视线，并有针对性地做好工作，果断有效地加以劝阻。一旦发现有越级上访苗头，要立即启动应急预案，快速反应，迅速采取有力措施，确保不延误最佳处置时间，全力以赴、千方百计将上访人员稳定在本单位、本部门，做到矛盾不激化、人员不滞留、事态不失控。要保秩序。把维护群众依法上访权利同规范信访秩序有机结合起来，积极推进“双向规范”，既要规范受理、办理信访事项的行为，又要规范群众的上访行为，坚决维护正常的信访工作秩序。要大力开展《信访条例》及有关政策法规的宣传活动，切实提高群众依法上访的意识，积极引导群众理性、就地、合法地表达利益诉求，依法寻求求救渠道，不采取越级非正常上访形式，不发生过激行为。对不依法信访、无理取闹、又不听劝导的上访人员，要依法处理;对串联上访、抱团上访、集体越级上访以及其他违法行为的骨干人员要依法处置;对大规模集体上访和冲击办公机关等异常集体上访，要及时联系当地公安、司法机关提前介入，对少数违法分子要依法重办;对借上访之名寻衅滋事、扰乱正常秩序、妨害公共安全的行为，要依法惩处;对插手群众信访活动和群体性事件、蓄意制造事端的幕后操纵者，要从严予以打击，确保信访秩序正常。

五、做好信访工作责任落实

信访问题的发生，原因是多方面的，但说到底还是责任不到位的问题。因此，必须严格落实责任，从严追究责任。要完善责任机制。当干部就要担信访之责，抓工作就要理信访之事。信访工作严格实行“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”制度，一把手要负总责，分管领导直接负责，其他成员“一岗双责”，形成一级抓一级、一级对一级负责、职责分明、各负其责的运行机制。要做到“看好自家的门，管好自己的人”，努力做到小问题不出部门，大问题不出单位。要加强工作考核。要制定出台专门的《信访维稳工作考核办法》，量化考核指标，细化考核内容，每月考核一次，按季通报，年末汇总。考核结果要作为干部政绩考核、评优评先、提拔使用的重要参考依据。对因官僚主义、形式主义、侵害群众合法利益引发的问题，或对群众反映的信访问题推诿扯皮、敷衍塞责、不认真解决并造成严重后果的，要从严查处。

篇2：信访人员个人工作总结

时光如梭，岁月蹉跎，回首翘盼，已经悄然走过。我来到了镇信访办进行学习锻炼。掐指一算已经整整半年的时间了。通过这段时间的工作、学习，让我深深地了解到信访工作的重要性。信访工作是党和政府联系人民群众的纽带、了解社情民意的窗口，对维护社会稳定、保障人民群众切身利益起到了至关重要的作用。对于刚走出大学校门的我来说，时间虽短，但收获颇多：我接触了很多人，经历了很多事，学到了很多在学校学不到的知识。尤其是被称作“天下第一难”的信访工作，更是锻炼了我，磨砺了我，让我受益匪浅。下面就将我这半年来的工作实践情况总结如下：

一、工作完成情况

1、及时接收人民来信，做好网上的回复工作，推进信访信息化建设。主要任务就是接收综合办公系统和市长信箱转来的人民群众来信，填写来信来访登记批办单，将相关信息录入信息库，送领导批阅。实习锻炼期间，共办理回复综合办公系统信访件17批次，市长信箱系统信访件15批次，区信访办、区政府办来电来信4批次，区委督查室来信1批次。参与每周二的“大调解格局”，随同律师、法庭庭长一同接待法律咨询75件，99人，并做“大调解”记录。

2、负责信访办每周的、每月的工作总结，定时向区信访办报送各镇矛盾纠纷排查统计表、各镇矛盾纠纷排查化解统计表及信访月统计表。不定时向区相关部门报送涉及影响稳定因素等相关重点情况、领导成功化解的信访案例、信访办开展相关活动的信息、重要时期各村矛盾排查情况统计、科室工作总结及相关部门组织活动的书面材料等等。

3、负责撰写群众反映问题的相关情况说明20批次

4、实习锻炼期间独自接待来访群众21批，28人次。主要有牛坊村、北辛庄村、周营村、罗庄二村、上长子村、西北台村、赤鲁村、窦营村、孙庄村、再城营二村等来访群众，主要涉及邻里纠纷、经济纠纷、农村管理、违章建筑、家庭矛盾等方面的问题。同时有幸参与对上访群众的.劝说工作，主要有：赤鲁村因要求增加土地租金，郑二营村要求公开村内账目，潞城营四村因反映村干部违建及经济问题；北辛庄村因孙子土地权未确立，上长子村民反映重点项目办去李家务村大姐家拆除违建事前未告知，屋内物品下落不明；李家务村因拆除违章建筑引发矛盾上访；河津营村因与邻居发生矛盾的上访；赤鲁村胡宝长因新农村修路导致院墙倒塌等。

5、作为信访办公室信访员定期向文体中心报送信息。截止到目前为止报送信息45篇，镇网站与大兴区信息网同时引用8篇信息。

6、编制207月到12月领导和科长接访值班表，自年7月1日实行“每周一领导接待日”和“每周二至每周五科长接待日”，主要任务是每天提醒领导和科长接访值班，填写领导和科长接待日登记表，并存档。

二、存在的不足

1、工作思路比较局限，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。通过参与领导、桂杰主任的接访，我总结出他们高效处理问题的工作方法，将会为我日后的工作奠定良好的基础。

2、缺乏足够的基层工作经验。虽然对基层有了初步的认识，但毕竟没有亲自在基层开展工作。随着通过积极参加镇、村组织的各项活动，相信会逐渐积累工作经验。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好把握，对于乡俗民约、法律等相关业务知识的学习交流还不够。但通过参与“大调解格局”，基本了解一些法律法规及人情世故，可为日后的工作奠定一定的基础。

三、今后的努力方向

1、培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，来提高自身的政治素质和业务能力。

2、积极主动向领导、同事虚心学习工作方法和工作形式，多与大家进行工作上的协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划，博采众长，提高自身的工作水平。过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，弥补不足，争取早日成为一名合格的信访工作者。

篇3：信访个人工作总结

政建设半年工作总结上半年，我局党风廉政建设工作坚持以“三个代表”重 要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，认真落实上级文件精神，拓展从源头上防治腐败，进一步推进预防腐败体系 建设，大力加强干部队伍及机关作风建设，努力营造干事创 业良好氛围，为建设学习型、服务型、高效型、和谐型、廉洁型机关提供坚强作风保证。现将上半年我局党风廉政建设 工作有关情况汇报如下

一、 强化领导责任，推动党风廉政建设责任的落实

今年，局党组把党风廉政建设工作列为全年的工作重点 来抓。

上半年， 结合区纪委、 区委组织部等六部门下发的 《关 于进一步加强岗位廉政教育提高行政效能的实施意见》，组织开展了岗位廉政教育活动。一是把党风廉政建设工作摆到 全局工作的突出位置，纳入到全局总体工作思路当中, 制定了《廉政风险防范管理措施》等各项管理制度及奖惩措施， 把党风廉政建设作为纯洁干部队伍的头等大事和重要的政 治任务狠抓落实。二是落实领导责任，成立了历下区科技局党风廉政建设责任制领导小组,形成了一把手负总责、分管 领导分工协作、齐抓共管的责任网络。并按照工作分工对党 风廉正建设工作进行了细化,落实了局长、副局长和科室负 责人的思想政治工作责任制，层层签定《党风廉政建设责任 书》, 明确落实了具体的责任人, 真正做到责任、工作、指 导、监督“四个到位”认真落实“一岗双责” ， ，形成了一 级抓一级、层层抓落实的党风廉政建设管理模式。三是把党 风廉政建设作为全局干部职工年度考核的重要内容，把对责任制的检查同干部考核工作紧密结合起来，在年度考核中实 行廉政建设一票否决制，对因工作抓得不力而造成严重后果 和恶劣影响的，按照制度层层追究相关人员的责任。四是加强领导班子成员间的沟通协调。在党风廉政建设中，坚持民 主集中制，凡属重大事项，都经集体讨论决定，不搞“一言 堂”。坚持经常召开领导碰头会，随时通报工作情况，反映 工作中存在的问题，安排部署下一步重点工作等。全局形成 了团结协作的和谐集体。五是加强党风廉政建设工作措施的落实。制定了年度党员活动计划，进一步完善了党风建设制 度、党员组织生活制度、民主生活制度等。

二、坚持以加强思想教育为基础，切实提高干部廉洁自律的自觉意识

在党风廉政建设工作中，我局党组始终坚持标本兼治， 不断加大治本力度，注重在打牢思想基础上下功夫。紧紧围绕全区工作形势，结合工作实情和干部职工的思想实际，开 展多种形式的廉政教育和法制宣传教育。一是坚持做到“四 个结合”，即理论灌输和专题教育相结合，增强教育的吸引 力，感染力;针对性与预防性相结合，把小事当大事抓，把 苗头当隐患抓;普遍教育与重点教育相结合，逢会必讲，常抓不懈;正面疏导与反面警示相结合，做到警钟长鸣。二是 积极开展集中教育整顿活动。上半年，我局认真开展了机关 作风建设和行政效能建设的集中教育活动，在全局干部职工中积极开展思想信念教育和艰苦奋斗的传统教育及为民服 务的宗旨教育，增强拒腐防变的能力。

三、坚持学习制度，提高党风廉政建设的自觉性

一是坚持政治理论学习制度，每周星期五定期组织全局 干部职工参加学习、讨论、交流等活动，加强政治理论及职业道德的学习，对干部进行世界观、人生观、价值观的教育。

并要求全局干部职工学习做到“四有” ，即有计划、有记录、 有考核、有学习心得，以增强学习的实效。二是即时传达贯彻各级党风廉政建设责任制会议精神。三是将学习贯彻十七 大以来的会议精神、省市区党代会精神与服务科技企业发展 结合起来，展开了“我作为一名科技工作者如何服务于科技企业发展”的大讨论活动，增强了我局干部职工的责任感和 使命感。四是组织全局干部职工观看反腐倡廉警示教育片， 购买发放廉政教育学习资料，使全局干部职工不断增强廉洁意识和自觉接受监督的意识。

四、党风廉政建设取得的经验

第一，开展经常性的党风廉政建设学习教育，是抓好党 风廉政建设的前提和基础。只有做到常抓不懈，警钟长鸣，不断提高认识，树立正确的世界观、人生观、价值观，才能 巩固党的思想政治教育，营造良好的思想文化氛围，才能始 终保证头脑清醒，不迷失方向。

第二，建立和完善各项制度，是抓好党风廉政建设的根 本。完善的规章制度，会形成有效的约束机制，能有效防止个人或少数人说了算，从源头上防范腐败现象的发生。

通过以上一些工作，我局的预防和惩治腐败防控体系建 设逐步向制度化、常态化方向迈进，起到了应有的作用。上半年，我局无一起涉嫌腐败的事件和案例发生，干部职工思 想稳定，工作及目标任务完成良好。

五、主要不足

在开展党风廉政建设和反腐败工作中取得了一些成绩， 但离上级的要求还有一定差距，具体表现在

1.宣传工作有待进一步加强; 2.绩效考核办法落实不够细化具体; 3.抓党风廉政建设的自觉性、常态性还做的不够，业务工作繁忙时有出现放松的情况。

今年上半年，在区纪委的精心指导下，进行认真总结， 逐步完善各项制度、坚决堵塞风险和漏洞，着力提升防控能力和水平。建立科学合理、切实可行、行之有效、立竿见影 的廉政风险防控体系和流程，为全区科技事业的健康发展奠 定坚实的基础。

篇4：信访个人工作总结

今年以来，我信访办认真贯彻落实各级关于做好信访工作的重要精神，扎实开展矛盾纠纷排查化解活动，进一步畅通信访渠道，规范信访秩序，不断完善信访工作机制，建立了畅通、有序、务实、高效的信访工作新秩序。

1月份至今，我信访办共接待群众来电来访\_\_件(人)次，其中，接待人访\_\_人次，接待电访\_\_人次，处理网上信访案件\_\_件，回访案件\_\_件，处理国家交办案件\_\_件，省交办案件\_\_件，结案率均为100%。我局信访案件截止到目前及时受理率、按期答复率、群众满意率均为100%。现就今年以来我局信访工作开展情况汇报如下：

一、深入开展矛盾纠纷排查化解工作

今年以来，我信访办积极开展矛盾纠纷排查化解工作，按照“排查得早、发现得了、控制得住、解决得好”的要求，坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，以排查解决因企业改制、工龄接续、养老保险续交等引发的信访问题。每季度集中进行一次全方位、拉网式排查，及时摸排掌握了一些可能引发集体上访的重点事、重点人和一些苗头性、动态性问题，做到了未访先知、接访有备。

二、健全完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制

一是完善信访综合协调机制。

我局工作涉及面广，政策性强，社会保险、工伤待遇、劳动纠纷、劳动就业等引发的信访案件日趋增多，我局进一步完善信访综合协调机制，坚持“分工不分家”的全局集体观，信访办和相关业务科室联合接访，根据信访案件的具体涉及内容，归口办理，坚持引导群众通过不同法定途径处理信访问题，力争在最短时间内化解问题。

二是完善信访柔性调处机制。

在日常信访接待中坚持以柔性调处为主的原则，将信访处理关口前移，加强与区信访局、乡镇街道及其他单位的沟通协调，及时干预、合理疏导，建立良好的信访工作机制，确保矛盾快速化解。

三是做好信访案件回访工作。

认真做好“回头看”工作，对已办结的案件进行定期回访，防止矛盾反复、上访反弹;对正在办理中的信访事项，及时告知办理进展情况，防止矛盾激化，发生越级上访。同时，在案件办理过程中，始终坚持把信访群众当家人，把信访群众反映问题当家事，始终做到诉求合理的解决到位、诉求无理的解释到位，以实际行动解民忧、暖民心，这样也提高了信访案件的满意率。

四是完善主动约访工作制度。

我局信访办逐步完善主动约访工作制度，化被动为主动，主动约见上访群众，听取诉求和意见建议，从源头上减少重访、越级访的发生。

三、规范细化信访日常工作

一是坚持每天登陆省网。

对于每个分发下来的案子(包括退回或是存件)，都打印出来保存归档，并标记联系时间，信访人具体诉求，案件的处理期限、处理流程环节的具体日期及最后处理结果，防止逾期超期现象的发生。

二是规范信访收文送文工作。

信访办日常收文需登记收文时间，收文文号，收文内容，来文单位，经局长阅示，按批示处理，并标注需完成的工作及完成情况，确保每一个文件都能落实到位，防止遗漏情况的发生。每一次送文都标注送文时间，送文内容，收文单位，并让实际收文人签字。

三是完善信访办理制度。

每个信访案件都严格按照“信访办填写信访事项办理表，上报局长—局长审定分发—根据批示，分管局长二次分发—主办科室包案处理”的流程，层层把关，确保信访案件办理质量与效率。

今后，将从以下三个方面创新扎实开展信访工作：

一、先听后说，“软硬”并重，换位思考

日常信访接待工作，要先解决情绪，再解决问题，先听群众诉说，再给群众解说，既要“口软”，又要“话硬”。“口软”强调的是工作态度，要对上访人动之以情、晓之以理，用真诚贴切的言辞，拉进距离。“话硬”侧重的是能力操守，要把原则摆出来，涉及原则底线的，必须要亮明态度，摆明观点。真正做到将心比心、换位思考，始终把群众的事当成自己的事，政策讲清、道理讲透，既给群众一个明白，又给群众一个满意。

二、规范信访程序，创新信访法治工作模式

严格按照《信访条例》及省厅信访工作要求，进一步规范信访程序。加强初信、初访的办理，及时受理，认真办理，及时结案。受理信访案件后，及时与业务承办科室沟通协调，在规定时限内出具处理意见。实行局内一站式接待、一条龙办理、一揽子解决，力求把信访事项解决在初始，化解在基层，并逐步形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的信访法治工作模式。

三、分类处理信访请求

一是推行诉讼分离。对涉法涉诉信访事项引导信访人向法院等有关机关提出。

二是清理职责界限。对不属于我局职责范围的信访事项引导其向有管辖权的机关反映。

三是分类处理群众诉求。对属于我局职责范围的群众诉求，引导群众通过不同法定途径处理。对反映具体行政行为侵犯其合法权益的诉求，引导其通过行政复议或行政诉讼途径处理;对劳动者与用人单位发生劳动争议的事项，引导其通过调解仲裁途径处理：对反映机关、事业单位做出的人事处理决定不服的事项，引导其通过申诉途径处理;对反映用人单位侵害劳动者合法权益的，引导其通过劳动保障监察途径处理。

篇5：个人信访工作总结

20xx年度，我调入本单位以来，在各位领导的精心指导 和各位同事的关心帮助下，认真学习政治理论和文化业务知 识，时刻用规章制度约束自己的言行，认真履行岗位职责， 尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工 作任务。

我从三个方面进行总结：

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。 一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。我坚 不断加强政治理论学习 提升自身素养 持以科学发展观为指导，以提高自身素质为目的，提升能力 水平为目标，把学习放在首位，不断提高自身的思想政治素 质和业务工作水平，正确深入的开展理论学习，认真学习了 党的xx届五中、六中全会等内容，深入领会其精神实质， 增强了政治敏锐性，通过学习信访工作规章制度，学习上级 部门有关信访工作的各种文件及会议精神，学习文秘工作的 基本基础知识，学阅机关其他部门一些高质量的文秘工作材 料，掌握了文秘工作的一般程序和步骤。通过学习，使我熟 悉了信访工作的方法和常识，具备了文秘工作的基本素养， 文秘工作能力有了较大的提高。

二是认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。在工 认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。 履行岗位职责 作上，我能克己奉公，服从领导安排;能热情接待来访群众， 及时办理日常事务，尽力做好本职工作;能严格按照单位的 规章制度办事，遵守作息时间和值班制度，履行岗位职责，能根据自己工作实际，认真收集各项信息资料，能比较准确 地了解掌握单位的工作开展情况，分析自身工作存在的主要 问题，及时总结梳理，科学的统筹本职工作，能够按时完成 任务。半年来，起草各类文秘材料 43 份，收发文件 166 份， 整理文书档案 33 册，参与接待群众来访 31 次，深入乡镇部 门调处信访事项 4 次，顺利完成了对县直 17 各部门的目标 责任考核。

三是增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。在 增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。 修养锻炼 文明健康的生活习惯 生活上，我能够很好将自己融入集体，尊重领导，团结同志， 严格约束自己的言行，时时刻刻以一名党员、一名干部的身 份提醒自己，自觉维护单位和自身形象。能主动和同事沟通 交流搞好关系，乐于帮助同事，能充分发挥自身特长，积极 参与单位上的各种文化娱乐活动。

总之，一年来我在学习、工作、生活上取得了一定的成 绩，也还存在着不足之处。一是 一是对信访工作总体熟悉程度不 一是 够深;二是 二是对文秘工作掌握不够全面，公文写作能力还有待 二是 进一步加强;三是作为办公室工作人员，对单位内部工作开 三 展梳理和衔接作用发挥不充分。这些问题我将不断加强学 习，及时改进。 希望在今后的工作中，各位领导和各位同事不惜赐教， 及时指正，我将以更加饱满的工作热情，刻苦学习，加倍努 力，力争取得更大的进步，更好的成绩。

篇6：信访个人工作总结格式范本

20xx年我局在县委、县政府的正确指导下，深入贯彻落实《信访条例》，始终从维护人民的根本利益和解决群众实际困难的角度来处理群众来信来访，解决问题、化解矛盾，为构建良好的国家税收的征收管理工作环境提供了保证。现将一年来的信访工作情况汇报如下：

一、加强领导，完善组织网络

xx县国家税务局作为税务执法机关，所有的行政执法都与纳税人的利益乃至当地经济发展密切相关。因此，县局党组始终把信访工作作为一把手工程来抓，进一步完善信访工作组织网络。

一是党政主要领导率先垂范办理信访件，班子成员带头表率，明确各科室、各分局、稽查局的组织责任，进一步加大部门之间的协调，形成了有关单位紧密配合的工作格局。

二是建立健县局、各单位、税收管理员三级信访工作网络，根据市局要求，县局办公室、监察室、稽查局分别指定一名信访员，负责信访有关工作的联系、协调、统计，同时在年初制定的全局综合绩效考核中将信访工作纳入其中，实行目标考核奖惩制度。

三是深入开展领导干部积极开展全国纳税服务规范活动，县局领导班子分别建立联系点，深入企业调研并开展结对帮扶活动，扎实推进矛盾排查调处工作。

四是切实加强对发案单位的重点排查，既查上访隐患是否已提前排查、查纳税人反映问题是否已接待、查是否已认真答复、查是否在职权范围内给予了解决、查解决不了的问题是否已及时向上级有关部门上报。

二、强化责任，狠抓制度建设

为努力做好新时期的信访工作，我局将信访办公室设在县局办公室，由办公室主任兼任信访办负责人。坚持把做好信访工作与制度建设结合起来，进一步完善了稳定风险排查机制，建立了信访工作制度，并明确了过错责任追究制度，增强信访工作透明度，规范信访工作人员行为和信访人信访行为。

同时狠抓了首问责任制、来访接待制、定期排查研究调处制、领导接待日制、领导包案制、责任追究制度和定期督查制度的落实，并通过加强法制宣传和依法治访，对上访群众进行法制教育，引导群众依法、有序上访，客观公正地反映问题。通过制度的建设，有效地规范了全县国税系统信访工作，进一步促进了信访工作的规范化、法制化。

三、锤炼素质，依法办理信访

组织信访员参加学习培训活动，重点抓好信访应知应会基础业务知识的学习和培训。根据上级要求，加入国税系统综合信息办公系统，掌握了其中信访平台的操作程序。

同时派信访员参加信访局举办的湖北省网上信访系统办理流程的学习，按规定要求登录查看，随时保持应对状态。在政治理论方面：重点学习理论、党的十x大会议精神、\*\*\*在党的群众路线教育活动工作会议上的讲话。

今年国庆节之前，组织干部职工学习了xx县委【20xx】5号文件《关于全面加强信访维稳工作的会议纪要》，并传达了市局布置的国庆假期的注意事项。在业务知识方面：重点学习中共中央、国务院《关于进一步加强新时期信访条例》及有关法律，掌握办信、接访、督办、审理、复查复核及听证、劝访等基础知识。

四、加大宣传，规范信访秩序

为使广大群众更深的了解《关于全面加强信访维稳工作的会议纪要》、《信访条例》等内容，引导群众依法、逐级、有序来信来访。

一是开展信访知识宣传。县局在内部办公网上开设了《信访维稳》专栏。

二是广泛开展宣传咨询活动。结合税收宣传月、12.4全国法制日等活动，与信访、纪检、综治、司法开展法制宣传教育。

三是实施信访员联系和服务群众信访工作，要求每名税务干部在所在的岗位发现群众合法权益受到不法行为侵害时，有义务进行阻止，必要时通过合法途径帮助群众解决问题。

同时对群众提出不合情、不合理、不合法的信访问题，有义务对群众进行解释，并做好宣传教育工作，特别是县局领导班子成员、各科室、各分局、稽查局负责人要做好对自己的下属、亲属、亲戚、朋友进行适当的宣传教育。发现下属和纳税人上访时，要及时向县局党组报告，将问题解决在萌芽状态。

五、及时受理，迅速处置事项

20xx年，我局信访办收到县信访中心转来的xx县领导接待信访事项处理单两份，收到市局领导接待信访事项批转一份，都在规定的时间内按程序完成调查处置工作，同时回复信访人，并将结果上报县政府信访局和黄冈市国税局。

因为处置及时，从未造成信访事件升级的现象。xx县处理信访突出问题及群体性事件领导小组办公室【20xx】号文件《关于1至8月份全县信访工作情况的通报》中，我局没有办理质量不合格的和超期未回复的，没有被扣分。【篇二】为做好新时期的人口和计划生育信访工作,在乡党委、政府的正确指导下，深入贯彻落实《信访条例》，始终从维护人民的根本利益和解决群众实际困难的角度来处理群众来信来访，解决问题、化解矛盾，为构建良好的人口与计划生育工作环境提供了保证。现将一年来的工作情况汇报

一、加强领导，完善组织网络

乡党委、政府始终把信访工作作为一把手工程来抓，进一步完善信访工作组织网络。一是党政主要领导率先垂范办理信访件，班子成员带头表率，明确村级组织责任，进一步加大部门之间的协调，形成了有关单位紧密配合的工作格局。二是建立健全乡、村、组三级信访工作网络，配齐配优乡、村信访干部和组信访民调员，同时在年初制定的全乡工作目标考核中将信访工作纳入其中，实行目标考核奖惩制度。三是深入开展领导干部信访值周和带案下村活动，扎实推进矛盾排查调处工作。九是切实加强对发案单位的九查：既查上访隐患是否已提前排查、查责任村主管和分管人员对群众反映问题是否已接待、查是否已认真答复、查是否在职权范围内给予了解决、查解决不了的问题是否已及时向上级有关部门上报。

二、强化责任，狠抓制度建设

为努力做好新时期的信访工作，我乡计生办坚持把做好信访工作与制度建设结合起来，进一步完善了《信访隐患排查预警机制》，建立了《信访工作过错责任追究制度》、《信访回访工作制度》，增强信访工作透明度，规范信访工作人员行为和信访人信访行为，同时狠抓了首问责任制、来访接待制、定期排查研究调处制、领导接待日制、领导包案制、责任追究制度和定期督查制度的落实，并通过加强法制宣传和依法治访，对上访群众进行法制教育，引导群众依法、有序上访，客观公正地反映问题。通过制度的建设，有效地规范了全镇计划生育信访工作，进一步促进了信访工作的规范化、法制化。

三、锤炼素质，依法办理信访

组织乡、村计生专干参加学习培训活动，重点抓好信访应知应会基础业务知识的学习和培训。在政治理论方面：重点学习\*\*\*理论、三个代表重要思想、科学发展观等党的最新理论、党的\*\*\*会议精神。在业务知识方面：重点学习中共中央、国务院《关于进一步加强新时期信访条例》及有关法律，掌握办信、接访、督办、审理、复查复核及听证、劝访等基础知识。

四、加大宣传，规范信访秩序

为使广大群众更深的了解《中共中央国务院关于进一步加强新时期信访工作的意见》、《信访条例》等内容，引导群众依法、逐级、有序来信来访。一是开展信访知识宣传。7月份，借助计划生育集中宣传教育活动，发放宣传品达800余份。二是广泛开展宣传咨询活动。结合妇女三.九节、9.25协会日等活动，与信访、纪检、综治、司法开展法制宣传教育。三是实施专干联系和服务群众信访工作，要求每名专干在所在的村民组联系10--20户群众，发现群众合法权益受到不法行为侵害时，有义务进行阻止，必要时通过合法途径帮助群众解决问题。同时对群众提出不合情、不合理、不合法的信访问题，有义务对群众进行解释，并做好宣传教育工作，特别是专干要做好对自己的亲属、亲戚、朋友进行不合法信访的宣传教育。发现群众上访时，专干要及时向乡计生办报告，将问题解决在萌芽状态。【篇三】

(一)建立有特色的全民医疗保障体系成为20xx年社保工作的亮点

根据国务院和xx省关于开展城镇居民医疗保险试点工作的要求以及市委市人民政府关于建设中国特色社会主义示范市的意见，我局把推进全民医疗保险作为20xx年社保工作的重中之重来抓。在保障范围方面，制定并发布一系列配套办法，在巩固少儿医疗保障的基础上，将户籍非从业居民、在内地没有参保的随迁老人、残疾人、离休人员和在校大学生等特殊人群纳入医疗保险、给予一定补贴，并强力促进全民医疗保障扩面工作。

在保障水平方面，在对原各项医疗保障政策整合完善的基础上，于3月发布实施《xx市社会医疗保险办法》，调整了医疗保险体系的层次，提高了医疗保险待遇，建立了政府补贴制度，标志着我市医疗保险从城镇职工医疗保障向全民医疗保障、从治疗疾病向健康保健迈进。目前，我市已初步建立了全民医疗保障基本框架，构建了城镇职工综合医疗保险、住院医疗保险、劳务工医疗保险、少儿住院及大病医疗保险、地方补充医疗保险等多形式、多层次的全民医疗保障体系，至12月底，全市医疗保险参保人数达到831.3万人，列全国大中城市榜首。xx市劳务工医疗保险被xx市发改局评为改革创新一等奖。中央电视台《今日关注》栏目在新医改系列宣传中对此做了专题报道，这是全国以外来劳务工医疗保障为专题的报道。

(二)全面落实民生净福利指标，各项社会保险指标出现历史性突破

20xx年我市社会保险多项指标出现历史性突破，10月份各险种参保人数均达到高峰。但10月后由于受到国际金融危机的影响，工伤、医疗和养老参保人数有了不同程度的回落。至12月底，基本养老保险参保人数达到541.67万，同比增长9.7%；生育医疗保险参保人数达到151.32万，同比增长44.5%；办理失业保险人数达到205.12万，同比增长14.2%；工伤保险参保人数达到768万人，同比增长2.1%；医疗保险参保人数达到831.31万，同比增长10.2%，(其中劳务工医疗保险参保人数达到458.44万人，同比增长4.2%；基本医疗保险人数321.15万人，同比增长14.5%；少儿医疗保险和统筹医疗参保51.71万人)。

全年各项社保基金收入283.62亿元，完成预算收入的122.77%。其中：基本养老保险基金收入196.89亿元，基本医疗保险基金收入55.38亿元，工伤保险基金收入9.49亿元，失业保险基金收入3.07亿元，生育医疗保险基金收入2.76亿元，地方补充养老保险基金收入4.10亿元，地方补充医疗基金收入4.20亿元，劳务工医疗保险基金收入6.88亿元，少儿医疗保险基金收入0.85亿元。住房公积金收入11.37亿元。使我市社会保险制度持续发展的物质基础更加坚实。此外，全年还代收残疾人就业保障金4.98亿元。

(三)按时足额支付各项社保待遇，参保益得到切实保障

至12月底，我市各项社保基金待遇支出总额为92.70亿元。其中，基本养老保险待遇支出58.07亿元(含退转保19.02亿元、105.74万人)，医疗保险待遇支出29.76亿元，工伤保险待遇支出3.99亿元，失业保险待遇支出8702.17万元。住房公积金支出6.24亿元。

至12月底，全市享受离退休待遇14.21万人，企业正常离退休人员月人均养老金3288.55元。核发失业保险金10.95万人次，1至12月发放生活困难补助金1533万元。为医疗保险参保人提供门诊服务2486.07万人次，住院服务19.82万人次，门诊特检9.15万人次，现金报销4.13万人次。完成工伤认定5.18万人，依法补偿工伤事故4.41人次，至12月底全市公务员医疗补助申请人数978人次，医疗费用报销金额765.5万元。各项社保待遇审核发放程序规范，准确率和效率提高，发放及时，确保了参保人的利益。

(四)以改善民生为重点，进一步完善社会保险管理服务

养老保险方面，严格落实各项养老待遇调整政策，保障企业退休人员的切身利益。1月，根据劳社部《关于20xx年调整企业退休人员基本养老金的通知》，在春节前按时将调整后的养老金发放到了12.66万名退休人员手中。10月，按照市委常务会要求，对全市深户13.5万人企业退休人员加发了生活补助，月人均增加约300元，获得退休人员的好评。养老金100%按时足额社会化发放，城市化人员养老保险参保率和待遇发放率均达到100%。企业退休人员社会化管理服务进一步提升，“省级示范点”建设进展顺利。1～12月，全市共采集指纹1.14万人次，采集率为99.3%；验证指纹12.29万人，验证率98.1%。截止12月底，在全市495个街道、社区服务网点安装了指纹验证系统，协助生存认证人数5.04万人。纳入规范社会化管理的企业退休人员2万多人，其中申请移交的企业344家，涉及退休人员3222人；社会申办退休人员纳入社区管理1.32万人，共筹集退管活动经费2250万元；退休人员依托企业管理6778人。

医疗保险方面，调整了全市各定点医院的医疗保险偿付标准，农民工医疗保险住院报销比例由原来59%调整到72%，进一步完善了定点医疗机构费用结算办法，扩大了单病种结算。新增定点医疗机构113家(其中广州5家)，定点零售药店436家，全市定点医疗机构和定点零售药店达到1428家，实现了广州定点医院医疗保障记账、市内非结算医院农民工住院医疗保障记账、抗排斥药和化疗药品定点供应并记账，大大方便了参保人就医。社会医疗保险服务和监管继续得到加强。查处违规扣款716.85万元，暂停6家定点医疗机构医疗保障记账资格，扣回各项违规金额和需支付的违约金共计459.2万元。

工伤保险方面，着力建立预防、治疗、康复、展能一体化的工伤保险体系。从2月1日起实施《xx市工伤保险浮动费率管理暂行办法》，总体降低企业的缴费水平，用经济手段鼓励企业抓好工伤预防。严格执行“市、区两级工伤预防联席会议制度”和“工伤事故与安全生产信息互通制度”，对工伤预防先进单位进行奖励表彰，激励企业抓好安全生产，工伤事故率明显降低，在工伤参保人数增长的情况下，事故申报、工伤认定、补偿人数均同比下降。将工伤康复与职业康复结合起来，制定了《xx市工伤康复管理措施》，已上报市人民政府通过并将于20xx年施行，全市工伤定点医疗单位增至82家，工伤康复定点医疗单位12家。加强劳动能力鉴定建设，使鉴定程序规范化、鉴定队伍专业化、鉴定依据标准化、鉴定结论客观化。成立了我市第一届劳动能力鉴定学者咨询委员会，加强对学者队伍、鉴定取证、鉴定医院的科学管理，率先建立和推行鉴定学者“鉴定差错函告制”，劳动能力鉴定公信力与鉴定质量进一步提高，至12月底，共进行劳动能力鉴定2.23万宗，复审鉴定800宗，同比下降24.45%，总维持率99.67%。劳动能力鉴定收费合法化问题基本解决。

失业保险方面，加大对困难失业员工的帮扶力度，缓解物价上涨和金融危机对失业员工的压力。从7月份开始，失业救济金标准提高到680元/月，比上年提高了32元；加大政策宣传力度，使失业员工了解更多失业优惠政策；对困难失业家庭以较高标准发放生活困难补助金，对1325名困难失业员工进行了家访和慰问；提高失业员工医疗保障，失业人员除了享受住院医疗保险待遇外，还能就近在绑定的社康中心享受门诊医疗保险待遇。帮扶失业员工再就业，20xx年失业保险基金用于支付失业员工职业培训和职业介绍补贴支出项目共计3491万元。向自谋职业、自主创业的失业员工共发放一次性失业救济金63人，金额74.76万元。

机关事业社会保险方面，健全和完善机关事业单位社会保险管理，对编外人员参保进行规范清理，参与增加公务员津贴补贴工作，健全公务员医疗补助报销审核制度，修改公务员医疗补助办法，制定了《xx市聘任制公务员年金方案》、《机关事业单位公职人员刑满释放后养老保险暂行办法》等18个政策文件。配合做好我市事业单位改革的配套工作，对事业单位管理体制和运行机制“七项配套改革”和转企事业单位的遗留问题提出相关政策建议并做好维稳工作。

少儿医疗保障和统筹医疗方面：业务规程日趋完善，科学监管初见成效，费用结算准确及时，到12月31日，全市参加少儿医疗保障和统筹医疗共51.71万人，其中参加少儿医疗保障46万人，超过了预定的参保40万人的目标，统筹医疗总人数为4.6万人。少儿医疗保障全市住院总人数为19744人，发生费用6452万元，记帐费用3983万元，共有24094人次享受了少儿医疗保险待遇。提供市属统筹医疗服务约人次20万人。

企业年金方面，继续做好审核企业年金方案与企业年金管理合同的备案和移交期间的代办工作，确保年金业务的正常开展和平稳移交。截至12月31日，应移交的企业年金总资产达到29.41亿元，参加人员约6.9万人，新增企业年金基金3.19亿元，支付企业年金待遇8205万元，办理领取企业年金待遇人员共计1723人，年金资产总收益1.404亿元，资产收益率达4.91%，实现净收益1686万元。

我局多管齐下，加强社保基金管理，确保基金平稳安全和保值增值。一是加强社保基金规范管理。制定实施了《工伤保险案件调查取证费使用管理措施》等多项规范性基金财务管理制度。在全系统开展了社会保险业务交叉检查、社保基金自查自纠，通过检查找出漏洞，规范程序，完善制度，加强教育，落实责任。二是加强社保基金科学管理，做好社保基金预决算工作，对基金进行科学理财，20xx年社保基金决算报告获xx省社保局授予的优秀奖。强化社保基金财务管理系统信息化建设，对基金监管有力，接受并通过了省厅、市审计、财政局和市人大等各级部门的审计监督。三是继续推进社保基金财务管理模式改革，合理调整设置岗位，调配工作人员，落实工作计划，差不多完成了工伤、养老、失业、征收、机关、统筹业务的一级核算和统一结算工作，新的财务系统已正式启动运行。四是加强基金财务基础性工作。

完成了医疗保障个人账号补记利息工作和养老、住房个人账号计息利息调整业务，清理了工伤保险专项固定资产，开展了退保“网上结算”模式试点，在试运行的基础上将全面推行退保网上结算模式。五是做好基金保值增值和历史投资的清理。社保基金保值增值的调研有新进展，初步形成了明晰社保基金产权关系、建立相互制衡的社保基金管理体制、形成运行顺畅的社保基金运营机制的xx市社会保险基金保值增值的实施方案。社保基金历史投资清收工作取得实效，至12月底共回收资金3802.5万元(其中社保基金3736.5万元)，商业银行1000万股份被拍卖案顺利解决，对其他资产也制定了处置方案并继续跟踪。

20xx年，全市社保系统认真贯彻省委、市委和市劳动保障局相关决策部署，先后开展了解放思想推动社保工作上新台阶活动、四查四整顿治理工作、整顿治理干部思想作风活动和深入学习实践科学发展观活动。在这一系列活动中，局党委高度重视，加强领导，迅速行动，精心组织，扎实推动，圆满完成了各阶段任务。为切实推进各项活动，我局各级单位和部门均成立了领导小组，落实了人员机构，制定了活动方案，扎实做好规定动作，创新开展自选动作，确保活动实效。我局围绕我市社会保险事业科学发展的各个环节，将解放思想、创新工作、改善民生、夯实基层、转变作风作为重点，认真查摆问题，提出整改方案，落实整改任务。通过召开动员会、学习会和讨论会，下发学习文集，设立学习专栏，写好心得体会，办好简报信息，特别通过“五个一天五个一次”等活动，全局干部职工解放思想、改革创新、学习实践科学发展观的热度明显提升，思想观念和工作作风明显转变，做好劳动保障工作的紧迫感和责任感不断增强，为促进社保工作新一轮的发展奠定了坚实的基础。

分局配合区委区政府主动开展构建社会保障平台的重点工作，对实现民生净福利指标和不断提高社会保障水平起到重大作用。分局主动协调辖区公安、街道、社区等部门，充分发挥劳动保障平台作用，及时准确获取了未参保居民资料，为实现全民医疗保障打下坚实基础。分局结合学习实践科学发展观活动，试行简易工伤案件一条龙处理办法，对一般简易工伤案件从申报工伤认定到补偿结案当场办结，方便了群众办事。盐田分局根据物流货运行业特点以及20xx年工伤事故发生情况，有针对性的开展社保宣传和服务，力促物流货运行业司机参保。宝安分局三大创新举措取得实效，创新服务举措，推行“网上退保”；创新管理模式，推行“工伤认定登记备案制度”；创新工作思路，解决农城化人员及其股份合作公司聘用人员参加社会保险问题。

龙岗分局社会化管理服务工作进一步推进，全区150个劳动保障窗口均可进行生存验证，继横岗劳动保障事务所之后，劳动保障事务所也被省厅授予“省级示范点”称号。光明分局妥善解决公明街道14名社区负责人、光明集团农场职工和将围社区将围村的社保历史遗留问题，维护了辖区稳定；个人服务中心本着“特事特办”的原则，为大地震灾区员工开设绿色通道，优先办理一千余人。退保业务实现了“网上核验”和“网上结算”。各社保站和各劳动保障窗口是我市社保工作的前沿阵地，在今年的社会保险扩面征收、完善管理服务、特别是在全民医疗保障扩面和少儿医疗保障制度顺利实施中，发挥了极为重要的作用。

取得成绩的同时，社保工作中存在的一些困难和问题也日益突出。一是由于全球金融危机的影响，经济发展速度放缓、企业效益下滑将对我市社保征收工作造成一定影响。如何调整社保政策，帮助企业渡过难关，同时又保障劳动者的社保权益，需要我们高度关注。二是一些社会保险政策还有待调研和完善，如养老保险省级统筹实施、农民工养老保险制度出台后如何应对和衔接，失业保险、生育医疗保险也都存在与国家、省办法不衔接的问题，事业单位养老保险政策也亟需调整。三是社保事业高速发展与管理体制、基础建设之间的矛盾依然存在，表现为机构编制配备不到位，基层建设和社会化管理的推进还面临不少困难；四是队伍建设需要加强，如何根据社保队伍的结构和特点，制定科学合理的考评机制、激励机制和交流机制，提高队伍业务素质及工作作风也是我们面临的一大难题。五是面对通货膨胀率上升、人口老龄化日渐来临的复杂局面，如何使社保基金保值增值问题日益凸现。

篇7：个人信访工作总结

今年来，我区信访工作在区工委、管委会的正确领导下，认真贯彻落实中央5号文件精神和关于信访工作的一系列决策部署，努力加强和改进信访工作，全面落实科学发展观，切实维护人民群众的合法权益，转变作风，有效促进了信访形势的进一步好转。到6月18日，我区共接待来访群众147批1602人次，其中进京2批2人次，到市31批577人次，到区114批1023人次，群众来信57封，办理国家信访局交办件1件，省信访局交办件1件，市联席会议交办件8件。各级各部门依法做好信访工作和群众依法信访意识明显增强。对照目标考核要求，我们主要做了以下六个方面的工作：

一、切实加强领导，为工作创新发展提供坚强组织保障

3月2日，开发区工委、管委会召开会议，专题研究部署信访维稳及群体性事件处置工作。在会上，市委、开发区工委第一书记樊进军强调：稳定工作高于一切，作为所有工作中第一项最重要的工作，维稳工作通知就是命令，信访工作坚决实行党政一把手负总责。会议对17个群体性事件落实了办理责任。区工委、管委会充分肯定信访局的工作，信访局原局长邓旭红荣任管委会办公室主任、副局长熊振扉任信访局局长，领导对信访工作的重视，更加增强了做好信访工作的积极性。5月15日下午2点左右，西塘镇胡金强在搭乘的晋A57165(岳阳至山西太原)客车上非正常死亡，经太原公安和刑侦办案人员现场勘察，初步认定死亡原因为胡金强系注射毒品过量死亡。5月24日下午，胡金强家属在八字门强行将该车队的车辆扣至西塘。通过信访局、西塘镇政府、西塘镇派出所等单位反复协调，6月9日，太原车队与胡金强家属达成46万元补偿协议。当天下午，在死者家属返还客车的过程中，胡金强母亲柳美玉当场晕倒在地，经医院抢救无效意外死亡。6月11日，死者家属组织200多人，打着4条横幅，将市政府出入口封堵。区工委、管委会高度重视，工委书记欧江平、管委会副主任胥棉桃以及办公室、信访局、社管局、建设局、西塘镇等单位主要负责人在第一时间到现场接访并积极做群众说服工作。6月13日，管委会副主任胥棉桃再次召集相关部门的负责人进行紧急研究部署，由于各级高度领导重视，此事得以圆满解决。今年以来，全区各级各部门主要领导基本担负起了信访工作主要责任人的责任，对信访工作亲自抓、负总责，对重要信访事项亲自过问、亲自处理、亲自督办;分管领导具体负责，加强了对信访工作的直接领导，及时安排部署、组织实施，牵头协调解决信访工作难题和突出问题;其他领导班子成员能够坚持“一岗双责”地抓好分管范围内的信访工作，形成了一级抓一级、一级对一级负责、层层抓落实的领导责任体系。

二、积极开展矛盾排查，努力从源头上化解不和谐因素

我们坚持把工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，坚持经常排查与集中排查、普遍排查与重点排查相结合，截止目前，共集中组织排查8次，重点排查9次，排查出各类矛盾纠纷109起，特别是全国、全省、全市两会期间，我们积极采取法制宣传教育、有理解决、及时交办、依法处置等措施，充分发挥人民调解、行政调解和司法调解等作用，切实解决群众合理诉求，真正做到了发现得早、化解得了、控制得住、处理得好。4月9日晚，彭某在南湖游路附近发生车祸事故意外死亡，肇事车逃逸，家属情绪悲痛激愤，强烈要求政府承担侦破、赔偿责任。得此信息后，工委委员、管委会副主任胥棉桃高度重视，先后二次主持召开协调会，在胥主任的努力下，此事已妥善解决。另外，我们对群众反映强烈的热点、难点问题，认真查找原因，严格落实责任，明确负责领导、责任单位和责任人员，限期妥善解决，工作开展有力、有序、有效。基本做到小事不出村，大事不出乡，难事不出区，为群众解决实际问题。

三、努力健全工作制度，切实提高信访事项办理效率

(一)认真落实信访工作责任制。我们坚持执行党政领导干部阅批群众来信、定期接待群众来访、干部下访、干部回访等制度，目前，主要领导阅批件有23件，领导接访10次，群众满意度明显提高。大力推行责任督办、带案下访、按时回访等制度，已经对信访案件督办5次、下访19次，回访4次。康王乡乌江果场是95年康王乡从湖北等地引入部分果农组建的，现在已没有田地耕种，落户问题也没有解决，群众意见很大，我们及时将此信访件交办给康王乡限期解决，6月10日，群众提出的问题已得到有效落实。对所有重点信访案件，以案件性质、信访人所在地等为主要依据，明确责任领导、责任部门和责任人，规定办结时限，确保信访案件按质、按时办结;坚持实行领导包案督办制，对所有排查出的信访问题，一律由分管领导督办，各责任领导主动深入实地接待群众或现场办公。

(二)积极开展联合接访、集中整治等工作

全区各级各部门共开展联合接访15次，集中整治7次，专项督查10次，重点解决好群众反映强烈的拆迁还建、计生并发症、农村财务等信访突出问题，真正使群众反映的问题件件有着落、事事有回音。5月11日以来，通海路管理处北港村彭平对政策性拆迁不配合，一家老小5人带生活用品连续3天吃住在管委会领导办公室。因与彭平的要求未达成一致，劝导工作无效。4月13日下午，管委会副主任胥棉桃进一步做工作，彭平离开办公室。4月14日上午9点，信访局局长熊振扉组织相关单位召开协调会，下午1点基本达成一致意见。在解决信访问题的过程中，我们严格坚持依法按政策办事，对法律和政策有明确规定，能够解决的，限期解决，对暂时不具备解决条件的，要求列出办理时间表。对群体性事件，我们本着“宜散不宜聚、宜解不宜结、疏导不误导、淡化不激化”的原则，努力做到方法不过头、人员不滞留、矛盾不激化、事态不失控，积极督促责任单位解决问题。

四、努力落实工作责任，切实解决信访突出问题

近年来的实践经验表明，责任落实不落实、工作到位不到位是能否有效解决信访突出问题的关键。

(一)认真落实领导包案。按照“抓信访、保稳定、促发展、建和谐”的要求，在处理信访问题上，我们坚持“属地管理、分级负责”，“谁主管、谁负责”，“依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则，切实落实领导五包责任制(包掌握情况、包稳控管理、包教育转化、包依法处理、包解决困难)。4月28日上午11点30分左右，中南大市场太阳坡仓库发生特大火灾，22家存放在太阳坡仓库的货物化为灰烬，造成较大损失，管委会副主任严若鹏正在包案处理。现在，全区有23件包案件正在积极办理中。

(二)切实解决群众合理诉求。3月5日，金凤桥管理处梅子柿村胡四秀等20多名群众就征地拆迁补偿及安置房问题到市人大打着横幅闹访，信访局及时与武广指挥部负责人联系并多次做工作，耐心解释有关政策，对群众提出的合理诉求积极想办法解决，群众十分满意。截止目前，我们已协调解决好了康王乡任检四等残疾人要求低保、五保金打卡发放、三荷乡陆金荣计生并发症要求补偿、四川民工向尾等要求兑现所欠民工工资、康王乡茶蔸村李勇军要求落实粮食直补金、三荷乡珊桥村周继兴要求解决征收青苗补偿等67个信访问题。

(三)积极开展“信访积案化解年”专项治理工作。今年，我们正在积极开展“信访积案专项治理工作，巩固信访工作成果，把问题妥善处理在本地区本部门、解决在基层，信访积案化解工作进展顺利，已解决了康王乡羊角山村周百川要求落实征地补偿等4个积案，目前正在着力解决征地拆迁、环境保护、水库移民、干部作风、劳动保障、涉法涉诉、村级财务、土地征用和承包、城市拆迁等方面群众反映强烈的问题，加紧办理责任落实，争取有效杜绝大规模集访、串防以及赴省进京非正常访问题。

五、努力加强长效机制建设，切实提高工作整体合力

(一)建立健全信息分析机制。健全和完善区、乡、村三级信息报送网络，确保信息传递渠道畅通，及时、准确、全面、有效地报送信访信息，特别是涉及可能引发大规模集体上访和群众性事件的苗头性、倾向性问题，按规定及时报告并超前做好工作。4月30日6点多，中南市场22家受灾经营户集资2万多元，组织亲戚朋友200多人，开着15台货车，制作了12条横幅，再次封堵市政府大门，对这次集访行动，管委会有关部门早已掌握信息，在6点左右，管委会副主任胥棉桃组织公安、信访、社管等单位人员40多人到市场做化解工作，工委第一书记樊进军、工委书记欧江平、管委会主任王雨田亲自到现场做群众工作，组织研究部署化解工作，管委会副主任胥棉桃、严若鹏带领信访局、社管局工作人员自始至终坚守接访，想尽千方百计做劝解工作，由于信息掌握准确，事件得到很好的处理。

(二)建立健全综合协调机制。充分发挥各级党委、政府的主导作用，充分发挥信访联席会议和信访部门的综合协调作用，充分发挥各相关部门的职能作用，进一步健全上下联动、左右协调、运转高效、综合整治的工作机制，进一步整合社会管理资源，形成做好信访工作的强大合力。4月17日，通海路管理处八字门村退伍安置对象高某意外死亡，亲属10多人到区、市集访。亲属认为高勇的意外死亡与开发区未及时安置有关。事情发生后，区工委书记欧江平对此事予以高度关注，管委会副主任胥棉桃、涂克成十分重视，几次组织信访局、社管局、民政局等部门负责人共同协调，明确各单位工作责任和任务，加强横向联系，将事件圆满解决。

(三)综合开发利用信访信息资源。提高分析研判水平，增强工作的预见性和针对性，牢牢把握工作主动权。4月22日，康王乡艾家村原对越参战军人任华湘到省上访，要求提高参战补助标准。管委会主任王雨田、副主任胥棉桃带信访局、民政局等单位负责人到省劝返，工作受到市政府肯定。

(四)建立健全督查工作机制。我们积极发挥联席会议的作用，切实加强对信访工作的督促检查和工作指导，把督查督办工作贯穿于转办交办、责任落实、问题解决、结案反馈的全过程，目前，已落实督办件14件。

六、努力加强干部队伍建设，切实提高信访工作能力

我们坚持把思想政治建设摆在首位，着力提高信访干部队伍的业务能力，工作水平，努力建设一支高素质、“复合型”的信访队伍，按照干部素质由“专门型”向复合型转变的要求，加强业务学习培训，使广大信访干部熟悉和掌握党的方针政策、国家的法律法规，掌握办理信访事项、解决信访问题的基本程序和方法措施。从政治、工作、生活上关心信访干部，充分调动干部的积极性、主动性和创造性，解决信访干部的实际问题，努力建设一流的班子、一流的队伍，以一流的作风、一流的工作、一流的业绩，成就一番事业。

篇8：信访人员承诺书

（一）做好到县委、县政府信访群众的接待工作，协助相关单位维护县行政中心办公大楼的正常秩序。

（二）做好领导干部大接访和机关干部大下访活动的组织协调工作。

（三）做好中省市县挂牌信访案件、转交办信访案件、县委书记信箱、县长信箱热线、网上信访案件及领导批示信访案件转办、交办、督办工作。

（四）做好矛盾纠纷的排查化解、疏理分析、统计研判、汇总上报等工作。

（五）做好重要信访案件和群众反映的热点难点信访问题的综合协调处理和督查督办工作。

（六）大力宣传新修订的《信访条例》和有关法律、法规、规章和政策。做好信访人的思想教育、解释说服工作，疏导群众情绪。

（七）做好县处理信访突出问题及群体的事件联席会议办公室的日常工作。

（八）做好县委、县政府交办的其他工作。

篇9：信访个人工作总结

一、领导高度重视，切实加强信访工作组织领导

局领导高度重视信访工作，充分认识到信访工作的重要性和敏感性，进一步加大了对信访工作的领导，把信访工作纳入我局工作的重要议事日程，在年初就明确了全年的信访工作目标，并将信访工作纳入20\_\_年综合目标考核，与其他工作同安排，同检查、同考核、同奖惩。

此外我局还建立了领导接待群众来访日制度，畅通了信访诉求渠道，成立了信访办和信访工作接待室，切实为群众解决各种实际问题，全年没有发生群众大规模集体上访、非正常上访情况。

二、人员配备齐全，不断完善信访工作机构设置

按照有利工作，方便信访人的原则，我局成立了信访工作领导小组，组建了领导机构和工作班子，配备了德才兼备的专兼职信访干部，保持信访干部的相对稳定。信访干部能热爱本职工作、工作责任感强，坚持原则、秉公办事、遵纪守法、不徇私情，热心为群众办实事、办好事，并能按时按质完成信访工作任务同时为了做好本职工作，我局信访干部还不断加强信访业务知识和有关政策法规学习，努力提高自身综合素质，不断提高政策水平和业务水平。此外我局还建立和完善了属下单位信访工作网络，各医疗卫生单位均建立了接待群众来访日制度，配备了信访信息员，有条件的单位还建立了信访工作站和民事调解室，把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，构筑齐抓共管的信访工作新格局。

三、加强防控力度，不断健全信访工作岗位责任制

(一)建立健全信访相关制度。

我局积极采取有力措施，加强防控力度，不断健全信访工作岗位责任制。全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程;全面了解信访当事人的合法诉求，建立健全信访登记、呈批、立案、调查、答复、结案上报、归档和统计制度，做到事事有记录，件件有答复。

(二)按时完成信访各项任务。

我局始终坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，对上级机关交办和本单位直接受理的信访事项，属我局职权范围的，均能按政策法规和在规定的时限内办复，不推诿、不敷衍、不拖延;不属我局职权范围的，均能及时告知信访人向有权处理的机关提出，及时维护信访\_\_\_\_益。

篇10：信访个人工作总结

(一)加强领导，提高认识

针对信访工作，我局从党组到科站，从领导到一般干部职工，都认为信访工作无小事，局领导非常重视信访工作，从扎实为民办实事，落实科学发展观重要思想高度，从构建和谐社会高度充分认识做好新形势下信访稳定工作的重要性，把信访工作列入单位工作重要议事日程，纳入目标管理范畴，研究制定了《矛盾纠纷排查化解制度》、《安阳市林业局重大决策事项进行信访评估机制实施办法》、《安阳市林业局信访事项听证暂行办法》等相关制度。每月都按照市信访工作要求召开信访例会，每季度召开一次专题会议，分析查找问题，研究解决办法，安排部署下阶段工作，遇到重大工作，都要事前分析可能遇到的不利因素，不稳定苗头，防患于未然。由于领导重视，组织得力，确保工作的顺利开展与落实。

(二)完善制度，全面落实

信访工作大多反映人民群众关心的热点、难点、焦点问题，只有化解在萌芽状态、解决在部门和单位内部，才能变被动为主动，为我市改革、发展、稳定创造更好的条件，为构建和谐社会服务。我们充分认识到做好信访例会工作的重要性，认真落实例会制度，信访例会召开时，一把手亲自主持会议，亲自问案询查，亲自拍板定案，亲自研究解决问题，亲自抓好落实，使信访工作得到有效落实。召开例会时局党组成员、信访件所涉及科室负责人及信访工作人员全部到会，并请市信访工作领导小组领导到会作指导，形成决议后，信访工作人员“四件齐全”即事前报告卡、签到表、事后汇报卡、会议纪要等全部信访信息及时反馈到市信访局。在信访登记工作中，我们各种来信来访都进行统计，建立台帐，信访档案管理规范有序。每次信访例会都分别装订成册，完整保存，以备查考。在集思广益的基础上，有案件研究案件，无案件就进行不安定因素的排查或学习有关信访工作文件，或研究解决信访工作其他重要事宜，不走过场，不图形式，真正解决问题。

着重围绕交办任务是否完成、处理程序是否合法、认定手续是否完备、处理结论是否正确、合理诉求是否得到解决、违法行为是否受到追究、停诉息访的目标是否实现、结案上报的条件是否具备等方面，查找问题，弥补疏漏。

(三)突出重点，着力维稳

(四)我局依托网络发布信息，注意落实内容更新维护。截至目前，我局按照规定在县政府政务信息网上报送政府信息42条。

下一步，我们将紧紧围绕服务全市经济社会发展为目标，以切实“解决民生、落实民权、维护民利”为要务，集中抓难点、突出抓弱点，推动民政信访工作再上新台阶，再创新业绩。

特别是今年全国、市“两会”期间，国庆期间、党的十七届六中全会期间，局党组专门召开信访工作会议，排查不安定因素，把安全稳定工作作为头等大事来抓，启动信访工作应急机制，积极保持和市信访工作部门的联系和沟通，每天“零报告，日报告”制度，确保了本系统、本单位在信访敏感时期，能够保持稳定局面，不发生来自林业部门的干扰。

篇11：办公室个人信访工作总结

，局办公室在局领导的精心指导和全局干部职工的大力支持下，紧紧围绕全市卫生改革与发展大局，不断完善工作制度和提高办事效率，充分发挥办公室服务领导、服务基层、服务群众的职能，认真做好“三办”工作，切实加强政务信息、文秘、档案、保密、信访、综治、后勤、保卫等工作，克服人员少、工作任务繁杂等困难，圆满地完成各项任务。现总结如下：

一、认真做好办文办会工作

(一)办文工作。

公文代表着机关的形象，其质量高低，直接反映办公室工作的水平。在办文上，我们坚持“两手抓”，一手抓公文起草工作，力求综合文稿思路清、高度够、表达清、特色明，彰显领导风格;一手抓好核稿工作，在格式上保证规范性，在内容上保证可行性，在程序上保证合理性，在时效上保证及时性。全年，局机关所有综合文稿、部分单项工作文稿以及各类总结、汇报、讲话等95%均由办公室拟写或核定，据不完全统计，全年共起草各种会议讲话材料100余个，完成各类汇报材料 90余个，核定文稿1000余份。

(二)办会工作。

办公室具体承办了全市卫生工作暨全市中医药发展会议的会务工作，协助做好了全市防治手足口病工作会议等10多次会议会务工作。办会过程中，办公室的同志全程参与服务，认真做好会议通知、会议文件、领导讲话起草、会场布置、会议接待等环节的工作，确保了会议圆满成功。此外，局办公室还负责了局长办公会议、局办公会议、职工会议、局里有关工作专题会议等30余次会议的通知、会议安排和会议服务等工作。

二、扎实办理建议提案

在提案建议的办理工作中，我们力求做到“准、实、严、快”，“准”即回答问题抓住要害，解决实质性问题，“实”即回答问题诚恳、实事求是，“严”即严格按国家法律、法规和政策办理，“快”即努力克服冰冻灾害、手足口病防治、抗震救灾工作中人力、时间紧张的困难，认真做好建议和提案的分办、催办、督办工作，主动和承办提案的同志一道联系代表，登门与委员面商,充分征求代表和委员们提出的意见,宣传有关卫生法律法规，解释办理工作的有关问题。

并对他们提出的问题逐一研究，完善办理方案，尽量让代表委员满意。同时负责与各职能科室协调，按时按质按量完成答复意见。20，我局共接到市人大二届四次会议代表建议4 件、市政协二届四次会议提案21件，其中要求正式回复的17件，已全部办理完毕、正式回复和上报，得到解决或基本解决的(a 类)8件，得到部分或已列入规划准备解决的(b 类)8件，回复满意率100%。

三、提高信息报送能力

及时、准确、全面地为领导和上级机关报送信息，始终是办公室的重要职责。随着对信息要求的拓宽、速度加快、要求提高，我们在信息工作中努力做到“收集信息第一时间、报送信息第一时刻、处理信息第一时段”，确保信息快速报送。202\_年，组织有关人员围绕新型农村合作医疗(the system of rural cooperative medical and health care services)、社区卫生服务、公共卫生体系建设等课题进行了信息收集与调研，对有关信息与数据进行了分析，及时形成调研报告，配合省卫生厅对农村卫生院工会组织建设进行了调研。实行了信息报送电子化，确定了信息收集专用电子邮箱，要求全市卫生系统各单位的信息均在第一时间发送电子邮件，并与省市相关部门和媒体建立了电子邮件报送网络，大大提高了信息报送效率。

完善了卫生信息联络员制度;局机关建立了新闻发言人制度，与相关媒体建立了信息报送通讯员联系机制。建立了信息报送约稿单制度，对提前预知的事项或重点工作进行约稿，有针对性地收集报送信息，提高了信息的刊发率。全年共收集、处理各类信息500 余件，编制卫生简报29期，在省市媒体上发表文章和新闻稿50余件次，市委办前三季度共采用信息21条，及时向省卫生厅报送局机关抗击冰雪和支援四川医疗、防疫、卫监小分队的工作情况，受到省卫生厅和局领导高度赞誉。

四、加强门户网站建设工作

今年，根据市政府办《关于做好市政府门户网站建设和内容保障工作的通知》(政办发〔XX〕7号)，我局积极进行了市卫生局网站的筹建工作，并于7月派人参加了市委市政府统一组织的赴广东省电子政务考察活动。经过局长办公会研究，最终决定委托市电信局制作我局门户网站，并决定按市信息化办提供参考的最高级别网站标准建设。成立了局机关电子政务服务工作领导小组，由局主要领导直接指挥，各科室共同参与，局办公室居中协调，拨付了建设资金。目前，网站已正式挂网运行，主页面已经过4次微调和修正，下载、公众咨询、局长信箱等功能已开通，所有栏目明确了相关负责科室，除超级管理员外，另设了11个栏目管理员，进行了2次人员培训，相关资料正在陆续上传。

五、积极协调做好应急管理工作

202\_年是不平凡的一年，从年初的冰雪灾害，到接下来的手足口病防治、援川抗震、奥运特防期、食用问题奶粉婴幼儿救治，重大事件接踵而来，办公室工作人员以高度的责任感和协调性，细致地做好了各项应急工作。在抗击冰雪灾害期间，局里成立了抗灾医疗救治指挥部，办公室一方面克服困难兼带指挥部秘书处工作，在局里没有备用发电机的情况下，采用手抄加复写纸的方式拟写文件和信息，同时综合考量各方面的因素，提出了将指挥部移至有发电机的市中心血站的建议，并被采纳，在临时指挥部，值班室、会议室、办公室都在同一房间，办公室人员轮流值班，每天24小时任何时间都至少有一名办公室人员在岗，在电力仅能保证一台电脑一台打印机一部传真机的情况下，仍然确保了重要文件的收发、资料打印、信息收集编辑等办公室工作的正常运行;另一方面，在物资紧缺的情况下，动用全体力量，通过各种渠道采购了方便面、饼干、桶装水、藕煤、炉灶、棉被、电筒等物资，用车安排、油料采购、值班食宿安排工作量都比平时加大了一倍，保证了值班室和上路巡查人员后勤供应。因在抗冰灾工作中表现突出，我局仅有的3个全市抗冰灾先进个人名额之一给了办公室。接下来的手足口病防治、援川抗震、奥运特防期、食用问题奶粉婴幼儿救治和重大节假日期间，办公室都及时做好了工作衔接、值班安排、后勤保障、信息报送工作。

六、逐步规范综治后勤工作

我们坚持按照“干大事，从细节做起;做小事，从大局着眼”的总体要求，做到综治后勤工作早准备、程序巧安排、费用细打算、服务高质量。

(一)加强了对办公用品、来客接待等工作的管理。

各科室承办的会议用品由办公室统一购买，领取办公用品均详细登记;接待领导和来我局办事的同志，一律实行统一派餐制度，公务接待规范管理，合理安排，有效地节约了用餐经费;为职工中的移动手机用户续办了集团用户，继续享受集团用户间通话免费的优惠政策。

(二)加强车辆日常管理。

11月份，在办公室调研的基础上，下发了《市卫生局机关车辆管理方案》，对原有的办公室统一派车制度作了重大调整，将车辆调派使用权分到各位局领导与科室，车辆杂费包干，用油规定了每次充值限额，有效地降低了油耗，节约了用车成本，方案试行取得了一定成效。同时，为配和公车改革，由办公室提出的公务公交ic卡使用方案已开始实行，按人数配备了一定数量的公交ic卡，进一步缓解了机关用车紧张的矛盾。

(三)加强综治工作力度。

局机关综治工作也由局办公室负责。按照市综治办的部署要求，办公室对机关院内的流动人口和常住人口实行造册登记;对门面出租合同及房屋出租进行了清理排查，与承租人签订社会治安责任书、承租房屋人员治安责任保证书、家庭治安责任书;与机关各门面的业主签订了“门前三包”责任状;每周五早上组织机关干部职工搞院内卫生，每月最后一个周五到北街开展“三清一化”;定期对局机关办公楼的防盗门和指纹门锁进行周期性维护;在办公楼内安装了电子监控设备，实行24 小时电子监控;对办公楼电梯定期检修;定期进行办公楼消防设施检查;为家属区所有住户改装了ic卡电表;

(四)加强信访维稳工作。

办公室还负责信访工作，对待每一位都能做到热情接待，并做好解释工作。我局共受理群众来信42件，由我局直接处理20xx，移交县(市、区)卫生局处理17 件，6件阅存。收到市委领导批转件5件，市政府领导批转件8件，市长公开电话办公室交办5件，市长信箱转办5件，市纪委批转件1件，市维稳办转办件1件，红网调查函2件，市信访局转办件11件。所有信访件做到了件件有落实，其中正式函复27件，对已正式函复或已办理过的信访件及信访事项(如信访人就同一事件多次来信来访)，我局都能以复函形式作细致解释，并告知信访人可向上一级行政机关要求复查或通过司法渠道解决。对不属我局处理范围的信访件，均在规定时间内转交相关单位处理。

七、做好档案管理工作

一是完善档案管理设施，加强安保。安装了4组档案专用密集架，配备了湿度计、碎纸机、保密柜，档案室内架设了防盗报警装置和摄像头，实行24小时监控，门窗均加装了安全防盗门和防盗网，钥匙和设备使用均由专职档案管理员管理和操作。二是健全档案管理制度，规范运作。根据国家档案局和市政府办的有关要求，重新编制了《市卫生局机关文件材料归档范围和文书档案保管期限规定》，完成了新规定的送审工作。文件的收发、传阅、归档都严格按照《保密法》有关规定进行，没有出现泄密现象。

202\_年文件归档工作全面结束，归档目录已送交市档案局审阅，我局抗击冰雪灾害的相关文件、图片资料已及时移交市档案局留存。三是新增电子档案管理，顺应形势。随着电子公文传输的应用、电脑的普及和数码设备的使用，许多文件、档案都是以电子形式进行运作，为适应这一工作的发展需要，档案管理工作也进行了相应的更新，配备了刻录机、录音笔、数码相机、数码摄像机等，加强了电子档案的收集与管理，202\_年所有发文的电子版均已刻制成光盘予以保存

篇12：办公室个人信访工作总结

\*\*年，我乡在县委、县政府的正确领导下和县信访局的指导下，信访工作紧紧围绕和谐稳定工作大局，畅通信访渠道，夯实基础工作，转变工作作风，着力解决热点、难点问题，强化信访工作，采取有力措施，密切联系群众，妥善处理问题，及时化解矛盾，为我乡的经济发展和社会稳定作出了积极贡献。现将今年我乡信访工作自查情况汇报如下：

一、强化组织领导，认真落实各项工作制度

一是乡党委、政府高度重视信访工作，成立了以乡党委书记为组长，乡党委副书记、乡长为常务副组长，各分管领导为副组长、各站所负责人的乡信访工作领导小组，领导小组下设办公室在乡党政办，并配备了一名信访专干负责处理日常业务。二是坚持信访问题领导包案工作制和领导接访制度。今年，我乡继续实行领导接访制度。在每个工作日安排一名领导接访，听取来访群众的诉求。三是坚持信访事项月排查制度，对每月排查出的信访事项特别是越级上访的信访事项从初核、立案到处理，实行分管领导一包到底，随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。四是每月定期召开一次信访工作会,研究布置信访工作，听取信访工作汇报,对信访工作中存在的问题及时提出改进措施，做到早预测、早调查、早处理。四是严格执行重大事项报告制度。坚持重大访情和中央、省、市重大会议和重大活动等敏感时期信访信息“零报告”制度。五是健全信访工作网络和信访工作制度。严格落实上级文件精神，完善信访基础工作建设。在乡村两级设立信访联络员，实行信访信息直报、月报等制度。规范来信、来访登记和办信、接访工作流程，妥善管理信访档案，建立不稳定群体、重点上访人员等基础台账，做到情况明、底数清，及时向上级部门报告各类情况。六是做好网上信访和信息化工作。积极向广大去那种宣传网上信访、引导群众从网上反映信访问题，并接入全省信访信息系统，安排了专人负责系统的维护和使用。熟练完成信访录入、转交办及办理等工作，实现所有信访业务都在系统内流转，实现“三个全覆盖“和”四个可“的工作要求。

二、采取有力措施，加强防控，依法处置，严格控制非正常上访。

1、坚持排查排解，自查自纠相结合，及时化解矛盾纠纷。实行“一排二查三稳四化”的工作思想，按照“人要回来，事要解决”的原则，建立“平时掌控，重点监控，依法处置，妥善化解”的长效管理机制，坚持“小事不出组、大事不出村、疑难问题不出镇”的方针，要求各村定期开展纠纷排查，对排查了的问题要及时上报。乡信访工作领导小组办公室每月进行一次排查，并及时组织乡、村两级干部对排查的问题进行处理，切实把一些集体访苗头做到发现得早、控制得早、处理得好。

2、认真做好集访、越访、信访老户工作。进一步完善相关制度，及时妥善处置群体性上访，规范程序，在“事要解决”上做更多努力，实行领导包案，相关工作人员配合，相关部门协助，进行集中化解和处置，平常发现的问题及时召开专题会议，对个案进行专门研究，分析案情，落实专人进行解决。减少集体上访、越级上访和重复上访，做好信访老户的息诉罢诉工作，维护正常信访秩序。今年，我乡未发生非正常集体访情况。对正常发生赴县集体访的及时安排分管领导到县信访局协调处理信访事项。

3、坚持和完善信访工作制度，建立信访工作长效运行机制。\*\*年，我乡制定了《\*\*乡\*\*年信访工作实施方案》《\*\*乡信访接待工作制度》，对信访案件的转办、交办、回复做了相关的规定。同时继续将信访工作纳入村级工作目标管理考评方案，信访工作作为一项重要的考评项目，分值为5分(总分值100分)。

4、切实发挥信访监督员参与化解信访突出问题的作用，充分发挥我乡“五老”人员即老干部、老党员、老劳模、老教师、老复员军人及人民团体，群众自治组织在调解信访案件中的作用。\*\*年，我乡在辖区各村及乡直单位共聘请信访监督员共计15名;设立信访矛盾纠纷调解机构15个，聘请调解员50人，其中“五老”人员即老干部、老党员4人，县人大代表、政协委员2人。通过广大调解员特别是广大老党员、老干部的共同参与，今年我乡共妥处信访案件31件，化解民事矛盾纠纷7件，其中易激化矛盾纠纷5件。

5、积极推行律师参与接访工作。我乡针对群众集体信访、越级信访和无序信访的现状，充分发挥律师专长和群众信任律师的优势，通过聘请的乡法律顾问参与接访，引导上访群众通过合法途径表达利益诉求，对大力宣传社会主义法制、化解人民内部矛盾和维护社会稳定起到了十分重要的作用。\*\*年，我乡聘请的法律顾问参与接访15次，特别是参与处理的曾家村刘树生伤亡事故、柿木村贺贵华交通事故、大岭村与观形村土地权属纠纷等易激化群众事件的案件通过乡法律顾问的参与得到了有效的化解。维护全乡的社会稳定和长治久安。

6、坚持依法按政策处理信访问题，建立良好的信访秩序。对法律和政策有

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！